

CA1
TA87
-Z011

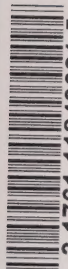
Canadian
Transportation
Agency



Office
des transports
du Canada

Government
Publications

Air Travel Accessibility Regulations – Summary



3 1761 11849621 5



Available in multiple formats

Canada



The material contained in this publication is a general description of the provisions of the *Air Transportation Regulations* concerning the Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* and Part V of the *Canada Transportation Act*.

If there is a conflict between the information in this brochure and those provisions, the latter shall prevail.

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2004
Printed and bound in Canada

ISBN TT4-8/2004

Catalogue No. 0-662-68535-0

This brochure and other Canadian Transportation Agency publications are available in multiple formats and on its Web site at: **www.cta.gc.ca**.

For more information about the Canadian Transportation Agency please call: (819) 997-6828 or 1-888-222-2592.
TTY (819) 953-9705 or 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:
Accessible Transportation Directorate
Canadian Transportation Agency
Ottawa ON K1A 0N9

Table of Contents

Canadian Transportation Agency	1
Part VII – Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities	2
Bridging the communications gap	2
Accepting a passenger’s judgement	2
Making accessible seats available	2
If more than one air carrier is involved	3
Advance notice	3
Arrival and departure services	3
Services on board an aircraft	4
Service animals	4
Using personal manual wheelchairs	4
Carrying mobility and technical aids	5
Exceptions	5
Responsibility for damage	5
Repairs	6
Replacement	6
Safety	6
<i>Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations</i>	7
Complaints	7
Information	8



Digitized by the Internet Archive
in 2024 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761118496215>

Canadian Transportation Agency

The Canadian Transportation Agency is working to make it easier for persons with disabilities to travel in Canada.

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency has the power to remove “undue obstacles” from the federally-regulated transportation network. This means that persons with disabilities should not be restricted by unnecessary or unjustified barriers to travel.

The Canadian Transportation Agency is responsible for developing and administering accessibility regulations covering the transportation network governed by the *Canada Transportation Act*. Included in this network are:

- air carriers and airports;
- passenger rail carriers and stations;
- interprovincial ferry services and their terminals; and
- interprovincial bus services.

Part VII – Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities

Under the Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, certain air carriers are required to provide various services and information to travellers with disabilities. The regulations cover Canadian air carriers operating services within Canada with aircraft having 30 or more passenger seats.

Bridging the communications gap

Travellers with disabilities are entitled to know what services they can choose to make their journey trouble-free.

The regulations require the following:

- information on available services and the conditions under which they are offered, must be provided to those who request it when a reservation is made;
- passengers with disabilities must be asked what services will be required and, where possible, information on services to be provided must be recorded in a passenger's reservation record; and
- a written confirmation of the services to be provided must be given to the passenger.

Accepting a passenger's judgement

Sometimes, people with disabilities are perceived as needing extra services when in fact they do not. An air carrier is obliged to accept a person's word that he or she does not require any extra assistance or other service.

Making accessible seats available

Air carriers must tell passengers with disabilities which seats are the most accessible when a reservation is made.

Seats accessible to travellers with disabilities should be the last to be assigned to other passengers.

If more than one air carrier is involved

On some trips, a passenger will need to fly with more than one air carrier. The carrier taking the reservation must pass on information about the services required for the traveller to the other air carriers.

Advance notice

Passengers are expected to make their request for services at least 48 hours in advance of their flight. If less notice is given, the regulations require air carriers to make a reasonable effort to provide the services needed.

Arrival and departure services

The regulations require air carriers to provide assistance when requested by a traveller with a disability. Specifically, assistance must be available for:

- registration at the check-in counter;
- moving to the boarding area;
- boarding¹ and deplaning;
- retrieving checked baggage;
- getting to a representative of another air carrier within the same terminal for a change of flight;
- moving to the general public area; and
- transferring to a wheelchair, boarding chair or other mobility aid provided by the air carrier from the person's own mobility aid.

Air carrier personnel are also required to ask periodically if assistance is needed by any passenger who is in a wheelchair, boarding chair or any other device in which the passenger is not independently mobile, and to provide such assistance where it is the usual practice of the carrier or where the services are required to be provided by the carrier pursuant to these regulations. This is required only when the passenger is waiting for a flight after check-in or is in transit between flights.

¹ If assistance is requested, the carrier may require a person to preboard the aircraft.

Services on board an aircraft

A person with a disability is entitled to receive the following services while on board an aircraft:

- assistance to put away and retrieve carry-on baggage²;
- assistance to transfer to and from a wheelchair, boarding chair or other mobility aid²;
- assistance – other than being carried – to move to and from an aircraft washroom, including assistance in the use of an on-board wheelchair if available; and
- special meals, where available, and some help with meals such as opening packages, identifying items and cutting food.

On-board staff are expected to check periodically to see if a passenger requires assistance.

Service animals

Properly trained guide dogs and other service animals are allowed on board the aircraft at no extra charge. Service animals are permitted to remain on the floor at the passenger's feet as long as they are properly harnessed. Passengers should note that they may be required to produce written proof that their service animal has been trained by a professional service animal institution.

Using personal manual wheelchairs

Passengers in manually-operated wheelchairs can stay in their own chairs until they reach the boarding gate or, where facilities permit, the aircraft door or their seat on board the aircraft.

² If assistance is requested, the carrier may require a person to preboard the aircraft.

Carrying mobility and technical aids

Mobility and technical aids identified in the regulations must be carried as priority baggage at no charge. An air carrier is responsible for taking apart, if necessary, and packaging a wheelchair or other mobility aid in preparation for a flight. On arrival, the aid must be reassembled and returned promptly to the owner.

If space permits, passengers are allowed to bring manually-operated folding wheelchairs and small aids on board with them at no extra charge.

The aids covered by the regulations are:

- electric and manually-operated wheelchairs;
- scooters;
- walkers, canes, crutches and braces; and
- communication devices, prostheses and medical devices.

Exceptions

Air carriers are not required to carry electric wheelchairs, scooters or manually-operated rigid-frame wheelchairs, if an aircraft has fewer than 60 seats and its design does not permit the carriage of such aids. However, they are responsible for informing the passenger about other arrangements that are available to transport the aid.

Responsibility for damage

Airlines are responsible for the care and carriage of mobility aids during a flight. If a passenger's mobility aid becomes damaged during a flight or lost, an air carrier is obliged to provide a suitable temporary replacement immediately upon arrival at no cost. A passenger is entitled to use the temporary replacement until his or her own aid is either repaired or replaced.

Repairs

An air carrier is responsible for the prompt and adequate repair and return of a damaged mobility aid at its own expense.

Replacement

If a mobility aid cannot be repaired or is lost and cannot be located within 96 hours of a passenger's arrival, an air carrier is responsible for replacing it with an identical aid that is satisfactory to the person, or for reimbursing the full replacement cost.

Safety

When operating their services, air carriers have to respect safety regulations. Nothing in these regulations relieves carriers from complying with the provisions of any safety regulations made under the *Aeronautics Act*.

Information

Si vous désirez plus de renseignements ou une copie de la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience, ou du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* communiquez avec :

La Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa ON K1A 0N9
www.otc.gc.ca

VOIX : (819) 997-6828
ATS : (819) 953-9705
1-800-669-5575
TELECOPIEUR : (819) 953-6019
COURRIEL : cta.comment@cta-otc.gc.ca

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

La plupart des transporteurs aériens et des exploitants d'aéroports doivent former leurs employés et leurs entrepreneurs pour que ceux-ci fournissent des services de transport adéquats aux personnes ayant une déficience.³

En vertu de ce règlement, les employés qui transigent avec le public ou qui prennent des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience doivent connaître les politiques et les procédures du fournisseur de services qui s'appliquent aux personnes ayant une déficience. Ils doivent aussi recevoir une formation qui les sensibilisera de façon générale aux besoins des voyageurs ayant une déficience pour être en mesure de reconnaître ces besoins et d'y répondre. Les employés du transporteur qui fournissent des services spécialisés, comme de l'aide physique aux personnes ayant une déficience ou la manipulation des aides à la mobilité, doivent recevoir une formation connexe supplémentaire. Des exemplaires des programmes de formation doivent être mis à la disposition de l'Office et du grand public pour consultation.

Plaintes

Souvent, des problèmes peuvent être résolus entre le voyageur et la compagnie en cause. Si le problème ne peut être réglé, le transporteur aérien doit informer le passager de l'aide que l'Office des transports du Canada peut être en mesure de lui offrir.

Les personnes croyant qu'un transporteur aérien ne se conforme pas à ses responsabilités telles qu'établies dans les règlements peuvent déposer une plainte auprès de l'Office pour qu'il l'étudie conformément à la Partie V de la loi ou informe l'Office qu'il ou qu'elle est intéressée à utiliser les services de médiation de l'Office pour régler ses différends. Si vous désirez en savoir davantage sur le processus, demandez une copie de la brochure intitulée Guide sur les plaintes liées aux déficiences ou Règlement des différends par la médiation.

³ Les transporteurs ferroviaires et maritimes ainsi que les exploitants de terminaux sont aussi assujettis au règlement.

Information

If you want more information or a copy of Part VII of the *Air Transportation Regulations* dealing with Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities or the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, please contact:

Accessible Transportation Directorate
Canadian Transportation Agency
Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

VOICE: (819) 997-6828 1-888-222-2592
TTY: (819) 953-9705 1-800-669-5575
FAX: (819) 953-6019

E-MAIL: **cta.comment@cta-otc.gc.ca**

Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations

Most air carriers and airport operators are required to train their employees and contractors to provide suitable transportation services to persons with disabilities.³

These regulations require that personnel who interact with the public or make decisions respecting the carriage of persons with disabilities know the service provider's policies and procedures with respect to persons with disabilities. Personnel must also receive general sensitivity training to be able to identify and respond to the needs of travellers with disabilities.

Other carrier employees who provide specialized services, such as providing physical assistance to persons with disabilities or handling mobility aids, must receive additional related training.

Copies of training programs are required to be kept available for inspection by the Agency and the general public.

Complaints

Problems can often be resolved between a traveller and the company involved. If a problem cannot be solved, the air carrier is required to inform the passenger that the Canadian Transportation Agency may be able to help.

Individuals who feel that an air carrier is not living up to its responsibilities as set out in the regulations may file a complaint with the Agency and ask that the Agency investigate it pursuant to Part V of the Act or advise the Agency that he/she is interested in using the Agency's mediation services to resolve the complaint. If you would like to know more about the complaint adjudication process and/or the Agency's mediation services, ask the Agency for a copy of the brochure called Disability-Related Complaint Guide or Resolving Disputes Through Mediation.

³ Rail and marine carriers as well as terminal operators are also subject to the regulations.

Responsabilité en cas de dommage

Le soin et le transport des aides à la mobilité durant un vol incombent aux transporteurs aériens. Lorsque l'aide à la mobilité d'un passager est endommagée ou perdue au cours d'un vol, le transporteur aérien est tenu de fournir immédiatement à l'arrivée, sans frais, une aide de remplacement temporaire et convenable. Le passager a le droit d'utiliser l'aide temporaire jusqu'à ce que son aide soit réparée ou remplacée.

Réparations

Le transporteur aérien est responsable de réparer et de retourner promptement et adéquatement, à ses frais, une aide à la mobilité endommagée.

Remplacement

Si une aide à la mobilité ne peut être réparée ou si une aide à la mobilité est égarée et ne peut être retrouvée dans les 96 heures suivant l'arrivée à destination du passager, le transporteur aérien est tenu de la remplacer par une aide identique que le passager juge satisfaisante ou de rembourser la valeur de remplacement totale de l'aide.

Sécurité

Lorsqu'ils exploitent leurs services, les transporteurs aériens doivent se conformer aux règlements concernant la sécurité. Le règlement ne permet à aucun transporteur de se soustraire à ses obligations d'observer les dispositions de tout règlement sur la sécurité pris en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*.

Utilisation de fauteuils roulants manuels personnels

Les passagers utilisant un fauteuil roulant manuel sont autorisés à demeurer dans leur propre fauteuil jusqu'à la porte d'embarquement et, là où le permettent les installations, jusqu'à la porte de l'avion ou à leur siège à bord de l'avion.

Transport des aides à la mobilité et des aides techniques

Les aides à la mobilité et les aides techniques énumérées dans le règlement doivent être transportées, sans frais, à titre de bagages prioritaires. En préparation du vol, un transporteur aérien est responsable de démonter, si nécessaire, et d'emballer un fauteuil roulant ou toute autre aide à la mobilité. À destination, l'aide doit être réassemblée et remise rapidement à son propriétaire.

Si l'espace est suffisant, les passagers sont autorisés à emporter avec eux à bord, sans frais additionnels, un fauteuil roulant manuel pliant et toute aide de petites dimensions.

Les aides énumérées dans le règlement sont :

- les fauteuils roulants manuels et les fauteuils roulants électriques;
- les fauteuils automoteurs;
- les déambulateurs, les cannes, les béquilles ou les orthèses; et
- les appareils de communication, les prothèses ou aides médicales.

Exceptions

Les transporteurs aériens ne sont pas tenus de transporter les fauteuils roulants électriques, les fauteuils automoteurs ou tout fauteuil roulant manuel à cadre rigide sur tout avion de moins de 60 sièges et dont la conception ne permet pas leur transport. Cependant, ils sont responsables d'aviser le passager des autres arrangements disponibles afin de transporter l'aide.

2 Un transporteur peut demander à une personne d'embarquer avant les autres passagers dans l'avion si cette personne requiert de l'assistance.

Animaux aidants

Les chiens-guides dument entraînés et tout autre animal aidant sont acceptés à bord de l'aéronef, sans frais supplémentaires. Les animaux aidants peuvent demeurer aux pieds du passager à la condition qu'ils aient un harnais convenable. Les passagers sont avisés qu'ils pourraient être appelés à fournir une preuve écrite certifiant que leur animal aidant a été dressé par un organisme professionnel.

besoin du passager.

On attend du personnel de bord qu'il s'enquière périodiquement de tout autre

couper les aliments.

- de la préparation de repas spéciaux, lorsqu'ils sont offerts, et aide pendant les repas notamment ouvrir des emballages, identifier les articles et couper les aliments.
- de l'assistance – autre que d'être porté – pour se déplacer entre les toilettes de l'avion et le siège, y compris l'assistance pour utiliser un fauteuil roulant de bord si disponible; et
- de l'assistance pour le transfert d'un fauteuil roulant, d'un fauteuil d'embarquement ou de toute autre aide à la mobilité à un siège passager²;
- de l'assistance pour ranger et récupérer des bagages à main²;

bord d'un avion :

Une personne ayant une déficience a le droit de recevoir les services suivants à

Services à bord d'un avion

Le personnel du transporteur aérien est également tenu de s'enquérir périodiquement de l'aide requise par tout passager qui est dans un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide et qui, de ce fait, ne peut se déplacer de façon autonome. De plus, il doit offrir une assistance là où c'est habituel de le faire pour le transporteur ou encore là où les règlements l'obligent à fournir ces services. Le personnel est tenu d'offrir ce service seulement pendant que le passager attend son vol après l'enregistrement ou lorsqu'il est en transit entre deux vols.

Les sièges accessibles pour les passagers ayant une déficience ne devraient être mis à la disposition des autres passagers qu'en tout dernier lieu.

S'il y a plus d'un transporteur

Pour certains voyages, un passager devra faire appel à plus d'un transporteur aérien. Le transporteur prenant la réservation doit acheminer aux autres transporteurs l'information sur les services requis pour le passager.

Avis préalable

Les passagers sont tenus de fournir leur demande de services au moins 48 heures avant le vol. Si l'avis est plus court, le règlement exige des transporteurs aériens qu'ils fassent des efforts raisonnables afin de fournir les services demandés.

Services au départ et à l'arrivée

Le règlement exige des transporteurs aériens qu'ils fournissent sur demande une assistance au voyageur ayant une déficience. Plus particulièrement, l'assistance doit être disponible pour :

- l'enregistrement au comptoir des billets;
- le déplacement vers l'aire d'embarquement;
- l'embarquement¹ et le débarquement;
- la récupération des bagages enregistrés;
- rejoindre un représentant d'un autre transporteur aérien pour une correspondance dans une même aérogare;
- le déplacement jusqu'à l'aire ouverte au public; et
- le transfert de l'aide à la mobilité du voyageur à un fauteuil roulant, une chaise d'embarquement ou toute autre aide à la mobilité fournie par le transporteur aérien.

¹ Un transporteur peut demander à une personne d'embarquer avant les autres passagers dans l'avion si cette personne requiert de l'assistance.

Partie VII Conditions de transport des personnes ayant une déficience

En vertu des conditions de transports des personnes ayant une déficience, certains transporteurs aériens sont tenus de fournir divers services et renseignements aux voyageurs ayant une déficience. Le règlement s'applique aux transporteurs aériens canadiens exploitant des services au Canada et utilisant des aéronefs d'au moins 30 sièges passagers.

Comblé le fossé de la communication

Les voyageurs ayant une déficience ont le droit de connaître les services qu'ils peuvent choisir afin de réduire au minimum les soucis durant leur voyage.

Le règlement exige que :

- l'information sur les services disponibles et sur les conditions s'y rattachant soit fournie sur demande au moment de la réservation;
- les transporteurs demandent aux passagers ayant une déficience quels services seront requis; et dans la mesure du possible, l'information sur les services à être fournis soit consignée dans le document de réservation du passager; et
- une confirmation par écrit des services à être fournis soit remise au passager.

Accepter le jugement du passager

Les passagers ayant une déficience sont parfois perçus comme des personnes ayant besoin de services particuliers, alors que dans les faits, il n'en est rien. Un transporteur aérien doit accepter la déclaration d'un passager affirmant qu'il n'a pas besoin d'une assistance particulière ou de tout autre service.

Disponibilité des sièges accessibles

Au moment de la réservation, les transporteurs aériens doivent aviser les passagers ayant une déficience des sièges qui offrent le meilleur accès.

L'Office des transports du Canada veille à faciliter le déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport du Canada.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de services de transport de compétence fédérale. Autrement dit, le déplacement des personnes ayant une déficience ne doit pas être restreint par des obstacles inutiles ou injustifiés.

L'Office des transports du Canada est responsable de l'élaboration et de l'administration des normes d'accessibilité touchant le réseau de services de transport régi par la *Loi sur les transports au Canada*, y compris :

- les transporteurs aériens et les aérobares;
- les transporteurs ferroviaires de passagers et les gares;
- les traversiers interprovinciaux et leurs terminaux; et
- les services d'autobus interprovinciaux.

Table des matières

L'Office des transports du Canada	1
Partie VII Conditions de transport	
des personnes ayant une déficience	2
Combler le fossé de la communication	2
Accepter le jugement du passager	2
Disponibilité des sièges accessibles	2
S'il y a plus d'un transporteur	3
Avis préalable	3
Services au départ et à l'arrivée	3
Services à bord d'un avion	4
Animaux aidants	4
Utilisation de fauteuils roulants manuels personnels	5
Transport des aides à la mobilité et des aides techniques	5
Exceptions	5
Responsabilité en cas de dommage	6
Réparations	6
Remplacement	6
Sécurité	6
Règlement sur la formation du personnel en	
<i>matière d'aide aux personnes ayant une déficience</i>	7
Plaintes	7
Information	8

L'information contenue dans cette brochure est une description générale des dispositions du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience, du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et Partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. En cas de conflit entre l'information contenue dans cette brochure et ces dispositions, les dernières auront préséance.

© Ministre des Travaux publics et services gouvernementaux Canada 2004
Imprimé et relié au Canada

ISBN TT4-8/2004

N° de catalogue 0-662-68535-0

Le présent document et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports et sur Internet à www.otc.gc.ca.
On peut obtenir plus d'information au sujet de l'Office en composant le (819) 997-6828 ou 1-888-222-2592.
ATS (819) 953-9705 ou 1-800-669-5575.

Toute correspondance doit être adressée à :
Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9



Règlement sur l'accessibilité du transport aérien – résumé

Canadian
Transportation
Agency



Office
des transports
du Canada